

Algemene voorwaarden voor workshops en programma's met open inschrijving van Leidinggeven aan Verandering (LAV)

1. Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende definities gehanteerd:

- 1.1. Leidinggeven aan verandering (LAV): de gebruiker van deze algemene voorwaarden: Leidinggeven aan Verandering
- 1.2. gevestigd aan de Bloemendaalseweg 289, 2051GG Overveen ingeschreven bij de Kamer van Koophandel, Amsterdam onder KvK-nummer 34101232
- 1.3. klant/deelnemer/opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met LAV een overeenkomst sluit.
- 1.4. overeenkomst: de overeenkomst tussen de klant en LAV.

2. Artikel 2 Algemeen

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op workshop- en programma-overeenkomsten tussen LAV en de klant met open inschrijving. Voor activiteiten van LAV op het gebied van incompany maatwerktrajecten, businesscoaching en advisering gelden andere algemene voorwaarden
- 2.2. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.3. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk of elektronisch zijn overeengekomen.
- 2.4. Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. LAV en de klant zullen dan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

3. Artikel 3 Uitvoering van de opdracht

- 3.1. LAV draagt er zorg voor dat de opleidings- en trainingsactiviteiten geschieden conform de daaraan te stellen eisen van zorgvuldigheid en kwaliteit.
- 3.2. Na afloop van de training ontvangt de deelnemer/opdrachtgever een evaluatieformulier. LAV zal dat gebruiken om de opleidingen en trainingen waar nodig te verbeteren.

4. Artikel 4 – Aanbod

- 4.1. LAV biedt het aanbod via de website aan.
- 4.2. Het aanbod omvat een zo volledig mogelijke omschrijving van de workshops en programma's.
- 4.3. In de bevestiging die de deelnemer ontvangt staat een selectie uit deze algemene voorwaarden:
 - 4.3.1. De wijze van uitvoering
 - 4.3.2. De omstandigheden waaronder de activiteit niet doorgaat.
 - 4.3.3. De betalingsvoorwaarden
 - 4.3.4. De duur van de overeenkomst

5. Artikel 5 Inschrijving.

- 5.1. Alle aankondigen en aanbiedingen van LAV zijn vrijblijvend.
- 5.2. Inschrijven voor een workshop of programma met open inschrijving gebeurt uitsluitend online
- 5.3. Inschrijvingen worden in behandeling genomen op volgorde van binnenkomst.
- 5.4. LAV bevestigt per e-mail of brief separaat de inschrijving. LAV houdt het recht voor een inschrijving binnen 5 werkdagen na kennisname van de inschrijving zonder opgave van redenen te weigeren.

- 5.5. Door de inschrijving aanvaardt de deelnemer de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden.
- 5.6. De deelnemer heeft het recht om binnen 7 werkdagen na aanmelding de overeenkomst zonder verdere kosten en verplichtingen te ontbinden. Bij aanmelding binnen vier weken voor aanvang geldt artikel 7.2.1.
- 5.7. Aan informatie op www.leidinggevenaانverandering.nl en andere online platforms of websites waarop uitingen van LAV zijn vermeld aangaande trainingen en opleidingen kunnen geen rechten worden ontleend.
- 5.8. Mede wegens kwaliteitsverbetering en/of herprogrammering behoudt LAV zich het recht voor het trainings- of opleidingsprogramma ten opzichte van de aankondiging zowel organisatorisch (bijvoorbeeld de locatie) als inhoudelijk (door bijvoorbeeld de actualiteit prominent te betrekken) aan te passen.

6. Artikel 6 Prijs en betaling

- 6.1. De opgegeven prijzen zijn in euro's en BTW vrijgesteld
- 6.2. De prijzen voor workshops en programma's die op de website staan of anderszins kenbaar zijn gemaakt, kunnen door LAV te allen tijde gewijzigd worden. Voor lopende overeenkomsten geldt de prijs die op het moment van het tot stand komen van de overeenkomst voor de klant middels de website of anderszins kenbaar was.
- 6.3. Het cursusgeld is voor de workshops en programma's bij vooruitbetaling verschuldigd. LAV verzendt daartoe (mogelijk per email als pdf bestand) een factuur
- 6.4. De opdrachtgever dient het verschuldigde cursusgeld te voldoen binnen 14 dagen na facturering.
- 6.5. Bij niet tijdige en/of onvolledige betaling behoudt LAV zich het recht voor de deelnemer uit te sluiten van deelname.
- 6.6. Bij niet en/of onvolledige betaling is de klant vanaf de vervaldag van de factuur tot aan de dag der algehele voldoening, na een herinnering, over de nog openstaande bedragen wettelijke rente verschuldigd.

7. Artikel 7 Annulering en wijziging.

- 7.1. De deelnemer aan een opleidingsactiviteit heeft het recht deelname aan een opleidingsactiviteit te annuleren.
- 7.2. Bij annulering van een inschrijving door de opdrachtgever worden de volgende voorwaarden gehanteerd:
 - 7.2.1. Tot vier weken voor aanvang kunt u kosteloos annuleren, tot twee weken voor aanvang ontvangt u 50% van het bedrag terug. Bij annulering na deze datum bent u het hele bedrag verschuldigd.
 - 7.2.2. Tussentijdse beëindiging van deelname aan het programma leidt in beginsel niet tot restitutie van de door de deelnemer verschuldigde prijs of het vervallen van de betaalplicht daarvan.
- 7.3. LAV heeft ook het recht een opleidingsactiviteit te annuleren. LAV zal de opdrachtgever daarover tijdig informeren.
 - 7.3.1. indien de workshop onverhoopt geen doorgang mocht vinden door ziekte, overmacht of te weinig aanmelding zal LAV trachten binnen afzienbare termijn te zorgen voor een vervangende training of opleiding. Indien een vervanging niet mogelijk is en LAV de opleiding of training annuleert zal LAV het cursusgeld nadat de melding is gedaan, binnen 14 dagen restitueren aan de opdrachtgever. De opdrachtgever heeft geen recht op schadevergoeding.
 - 7.3.2. LAV behoudt zich het recht voor de locatie te veranderen.

8. Artikel 8 Vragen en Klachtenprocedure

- 8.1. Vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud van de programma's worden door LAV beantwoord binnen een termijn van 10 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst.
- 8.2. Eventuele klachten over de (kwaliteit van de) door LAV geleverde opleidingen en trainingen dienen binnen uiterlijk 14 dagen na uitvoering hiervan, schriftelijk en gemotiveerd aan LAV kenbaar worden gemaakt. Bij het achterwege blijven hiervan wordt de deelnemer geacht geen klachten te hebben. U ontvangt binnen tien werkdagen een bevestiging van de ontvangst van uw klacht met een toelichting over het vervolgtraject.

- 8.3. Bij klachten trachten LAV en deelnemer gezamenlijk tot een voor beide aanvaardbare oplossing te komen.
- 8.4. Indien deelnemer en LAV na overleg het niet eens worden over een bevredigende oplossing kunnen zij het geschil voorleggen aan het Nederland Arbitrage Instituut in Rotterdam.
- 8.5. Alle geschillen, welke mochten ontstaan naar aanleiding van de onderhavige overeenkomst dan wel van nadere overeenkomsten, die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht overeenkomstig het Arbitragereglement van het Nederlands Arbitrage Instituut in Rotterdam (Aert van Nesstraat 25 J/K, 3012 CA Rotterdam/Postbus 21075, 3001 AB Rotterdam Tel: +31-10-281 6969 E-mail: secretariaat@nai-nl.org)
 - 8.5.1. Een verzoek om arbitrage dient te worden gedaan binnen een maand nadat partijen hebben geconstateerd geen bevredigende oplossing te hebben gevonden.
 - 8.5.2. Het scheidsgerecht zal bestaan uit een arbiter
 - 8.5.3. De plaats van arbitrage zal zijn gelegen in Haarlem
 - 8.5.4. Samenvoeging van het arbitraal geding met een ander arbitraal geding zoals voorzien in art. 1046 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, is uitgesloten.”
 - 8.5.5. Het oordeel van het NAI is voor LAV bindend en aan eventuele consequenties wordt na uitspraak binnen vijf werkdagen gevolg gegeven.
 - 8.5.6. De klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld
 - 8.5.7. De klacht zal worden geregistreerd en voor een periode van drie jaar worden gearchiveerd.

9. Artikel 9 Intellectueel eigendom.

- 9.1. De intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de aan de deelnemer verstrekte informatie (cursus- of opleidingsmateriaal) komen LAV toe.
- 9.2. Alle door LAV in het kader van de opleiding of training aan opdrachtgever verstrekte informatie (cursus- of opleidingsmateriaal) is uitsluitend bedoeld voor eigen gebruik van de deelnemer of diens organisatie. Het is deelnemer, ongeacht de wijze daarvan, niet toegestaan de verkregen informatie te verveelvoudigen en/of te openbaren. Het is opdrachtgever niet toegestaan om op basis van de door of namens LAV verstrekte informatie (cursus- of opleidingsmateriaal) al dan niet in samenwerking met derden een soortgelijke opleiding te ontwikkelen of te geven, tenzij LAV daaraan voorafgaand schriftelijke toestemming heeft verleend.

10. Artikel 10 Geheimhouding en vertrouwelijkheid

- 10.1. LAV is verplicht tot geheimhouding van gegevens waarover zij van de klant de beschikking krijgt.
- 10.2. LAV heeft het recht om dossiers en alle zich daarin bevindende stukken, inclusief stukken die toebehoren aan de klant, na afloop van de overeenkomst, zonder verdere aankondiging te verwijderen en vernietigen
- 10.3. LAV dringt er bij collega-deelnemers op aan om alles wat zij horen als vertrouwelijk te behandelen.

11. Artikel 11 Aansprakelijkheid

- 11.1. LAV is slechts aansprakelijk voor schade geleden door de deelnemer, die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een aan LAV toe te rekenen tekortkoming, in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg is van het niet in acht nemen door LAV van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het verzorgen van het programma mag worden vertrouwd. Daarbij moeten de volgende beperkingen in acht worden genomen.
 - 11.1.1. Niet voor vergoeding in aanmerking komt bedrijfsschade, derving van inkomsten en dergelijke, door welke oorzaak ook ontstaan.
 - 11.1.2. Voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van derden is LAV nimmer aansprakelijk.
 - 11.1.3. De door LAV te vergoeden schade zal gematigd worden, indien de door deelnemer te betalen prijs gering is in verhouding tot de omvang van de door deelnemer geleden schade.
 - 11.1.4. De aansprakelijkheid van LAV voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen is te allen tijde beperkt tot ten hoogste eenmaal het bedrag van het honorarium zoals LAV voor zijn werkzaamheden in het kader van het programma heeft ontvangen. Bij opdrachten die een langere looptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere

beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste drie maanden voorafgaand aan de schade.

7

12. Artikel 12 Overige bepalingen

- 12.1. Partijen zullen eerst een beroep op het Nederlands Arbitrage Instituut doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
- 12.2. De rechtsverhouding tussen de klant en LAV is uitsluitend onderworpen aan het Nederlandse recht.

Overveen, september 2011
Leidinggeven aan Verandering